



כ"ז אדר א תשפ"ב
28 פברואר 2022

לכבוד
המציעים במכרז

דוח שאלות הבהרה והערות סבב ב'

הנדון: מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118

להלן השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.

1. התשובות וההערות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
2. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המשרד או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה ייחשב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז.
3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או להערה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה או הערה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל או המעיר, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
4. ככל שיש במסמך זה הערות, שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
5. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
6. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	1.5.2	על הזוכה להיות מוכן תוך 60 ימים ממועד קבלת הזכייה. האם ניתן לעדכן ל-60 ימי עסקים?	הבקשה אינה מתקבלת.
2.	2.5.8.6	על הספק יכולת דרישה להרחיק או החליף עובד מכל סיבה.. עד 7 ימי עסקים. במהלך התקופה שמרגע מתן הודעת הפיטורים ועד סיום העבודה, המעסיק חייב להעניק לעובד את כל תנאי העבודה שהיה זכאי להם לפני כן וכן ימי הודעה מוקדמת.	הבקשה אינה מתקבלת. הספק אינו מחויב לסיים את העסקתו של העובד אצלו ויכולת להעסיקו בפרויקטים אחרים שהוא מפעיל או לכל מטרה אחרת.





	וכן לבצע סיום העסקה עפ"י חוק, שיחת אזהרה לפני שימוע, שימוע ושיחת החלטת השימוע, תהליך זה לוקח כ-7 ימי עסקים ללא ימי ההודעה המוקדמת. יש לעלות את כמות הימים ל-30 ימי עסקים.		
3.	2.7.4.1	זמן תעסוקה – במידה וזמן התעסוקה יהיה נמוך מ-72%, כלומר אבטלה של נציגות, האם יהיה ניתן לשחרר אותן? האם עדיין תהיה מחויבות לכ"א הכתוב במכרז?	הספק נדרש לעמוד ביעדי השירות. המשרד אינו מתערב בניהול זמן הנציגים ובלבד שנשמרת עמידת ביעדי השירות.
4.		מערכת CRM מתממשת לאזור אישי בgov.il או שיש להקים אתר יעודי לתחומי המוקד? מה הן דרישות האבטחה הנדרשת כממשק או הקמה עצמאית?	נדרש להקים מערכת CRM ייעודית למוקד אשר תאופיין בשלב ההקמה מיד לאחר בחירת הספק המערכת תבנה על גבי הפלטפורמה המוצעת של הספק כפתרון טכנולוגי כולל ובה תיושם מדיניות אבטחת המידע הנהוגה בארגון (ראה נספח יט'8).
5.		מענה תוך 20 שניות מענה בצ'אט. יש לעלות את זמן התגובה, הקלדה ומתן מענה אישי, מכוון ומקצועי לא ניתן לבצע ב-20 שניות הקלדה.	הבקשה אינה מתקבלת, סעיף זה מכוון למענה לפונה תוך 20 שניות ולא לסגירת השיחה מול הפונה. ברור כי שיחת צ'אט הינה מעל 20 שניות.
6.	2.10.2.5.2.3	מרכזיית ענן/IP ניתן להתחבר מכל מקום ובכל זמן, מתקשר גם לסעיף 2.10.2.5.3 עבודה במצבי חרום. אין צורך בטלפונים ניידים, טכנולוגיה ישנה.	הבקשה אינה מתקבלת. נדרשים מכשירי טלפון בעמדות הנציגים
7.	2.10.2.5.2.5	VPN רמת אבטחה גבוהה ויעילה יותר, האם חייבים קורא כרטיסים?	הפתרון הטכנולוגי הכולל של הספק אמור לתמוך במדיניות אבטחת המידע הנהוגה בארגון ובכלל זה ממשל זמין אין מדובר במערכות המשרד ולכן אין חובת שימוש בכרטיס חכם.
8.	3.3.5	האם מגישים מסמך הביטוח רק לאחר הזכייה?	כן. בעת המענה להצעה יש לצרף את ההצהרה המצורפת כנספח טז' חתומה ע"י המציע ומאומתת ע"י עו"ד.
9.	4.2.6.7	ניסיון קודם עם אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, איך יכולים למדוד סעיף זה לספקים שניגשים במכרז ולא היו ספקים של המשרד?	הסעיף נמחק בנוסח המכרז המעודכן.
10.	סעיף 1.3 – בנספח א – דרישות טכנולוגיות	צוין בסעיף זה כי על רכיבי הפתרון להיות מותקנים באתר הספק על גבי תשתיות שרתים של הספק. האם ניתן להשתמש במוצרים צד ג שנמצאים בענן, לדוגמא: מערכת רב ערוצית, CRM וכו'?	כן, פתרון המציע יכול לכלול מוצרים צד שלישי הנמצאים בענן.
11.	נספח א' 2 ס"ק 4	נבקש את הממשק בין שתי מערכות ה-CRM יממן המשרד ו/או לחילופין ישפה את המפעיל.	הבקשה אינה מתקבלת.
12.	נספח א' 2 ס"ק 6	האם קיימת מערכת כזאת בידי המשרד כיום שניתן להעביר ללא עלות למפעיל?	כיום לא קיימת מערכת לניהול ידע. מערכת ניהול הידע שתופעל ע"י הספק-





תשען על גבי הידע במערכת "קליק לרווחה". ניתן מתוך המערכת הקיימת לייצא רשומות לקובץ אקסל.			
הספק הזוכה נדרש לספק מערכת רב-ערוצית.	אנא הבהרתכם האם יש צורך לספק מערכת רב ערוציות או שמשתמשים במערכת הקיימת כיום?	סעיף 3.13 בנספח א – דרישות טכנולוגיות	13.
כן, כלל השיחות נדרשות להיות מוקלטות.	האם נדרשת הקלטה של כל השיחות?	נספח א' 3.3.2.7	14.
בין מערכת הרב-ערוצית למערכת הטלפוניה	נדרש כי מערכת ה CTI תתמוך בדוא"ל צט וכד, אנא אישורכם כי יכולות מענה באמצעים דיגיטליים יטופלו במערכת ה omnichannel ולא במערכת המרכזייה	נספח א' 3.4.1.4	15.
הבקשה להגביל ל-50 קבוצות מתקבלת. הדרישה היא כי המערכת תתמוך בלפחות 50 קבוצות.	קיימת הגבלה ל-50 קבוצות.	נספח א' 3.4.2.2	16.
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להוריד את הסעיף הזה.	נספח א' 3.8	17.
סעיף זה אינו עוסק בהקראה. במידה ומדובר בסעיף 3.10.8- שירות זה נדרש, מציע יוכל להציע פתרון אחר התומך בהנגשת שירות לאוכלוסייה שצוינה.	לא קיימת האפשרות להקראת תוכן ההודעה הכתובה שנשלחה ללקוח	נספח א' 3.10.3	18.
הדרישה היא למערכת שתופעל בידי הספק הזוכה. הקמת המערכת ותפעולה מבוצעת בעת פרויקט הקמה או במהלך תקופת ההתקשרות ע"י אנשי מערכות מידע מצד המציע.	תפעול רשתות חברתיות, טלגרם, טוויטר. האם נדרש איש שיווק או משרה מלאה עבור זה או נציג בק אופיס?	נספח א' 3.11	19.
כלל המערכות מפורטות בטבלה בנספח א, סעיף 2.	אנא הבהירו אילו עוד מערכות ומאגרים נדרשים להתממשקות למערכת הרב ערוצית? באחריות מי לבצע את ההתממשקות למערכת הרב ערוצית שבבעלות המשרד? תשובה זו חשובה לצורך תמחור הפעילות	נספח א', סעיף 3.11.6	20.
לא ניתן בשלב זה לאמוד את כמות הממשקים ו/או השעות, על הפתרון לתמוך בדרישת הצורך העתידי.	אנא הבהירו ופרטו מה כמות הממשקים והפיתוחים הנדרשים, או מהו אומדן שעות העבודה הנדרשות? הנ"ל נדרש לצורך תמחור הפעילות המגולמת בשעת עבודת הנציגים.	נספח א', סעיף 3.11.18	21.
חלק מהסעיפים אכן תלויים באתר המשרד אך לא כולם, על המערכת לאפשר מידע כדוגמת ביקור חוזר של פונה על סמך היסטוריה במערכת הרב-ערוצית.	מימוש הסעיף תלוי באתר המשרד ולא ביכולות המערכת	נספח א' 3.11.34	22.
מימוש הסעיף יבוצע בצד מערכת הספק ובצד אתר המשרד במסגרת אפיון הדרישות	מימוש הסעיף תלוי באתר המשרד ולא ביכולות המערכת	נספח א' 3.11.35	23.
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להוריד סעיף זה.	נספח א' 3.11.39	24.





מדובר על יכולת מערכת לספק שירות זה שיכול להיות מאוד רלוונטי במצבי חירום.			
רשימת מערכות כללית קיימת בסעיף 2 לנספח א', יחד עם זאת המשרד שומר על האפשרות למקורות עתידיים כפי שמופיע בסעיף	אנא הבהירו אילו עוד מערכות נדרש לתמחר ממשק אליהם, מלבד מערכת ה-CRM, קליק לרווחה ומערכת רב-ערוצית?	נספח א', סעיף 4.1.3	25.
מאגר קליק ישמש כבסיס למערכת ניהול הידע אשר תוצע על ידי הספק. באמצעות קובץ אקסל שייצא המשרד. לא מדובר על נפח נתונים גדול כ-270 שירותים היום במערכת.	אנא הבהירו מאיזו מערכת נדרש לבצע מיגרציה? באיזה פורמט יתקבלו קבצי הנתונים והמידע? מהו נפח הנתונים שיש להעביר למערכת ניהול הידע?	נספח א', סעיף 4.1.7	26.
ראו תשובה לשאלה 26 לעיל.	אנא הבהרתכם מדוע נדרשת מיגרציה ממערכת המקור למערכת הספק?	סעיף 4.1.7 בנספח א – דרישות טכנולוגיות	27.
יוגדר בעת הקמה.	מה אחוזי השליחה?	5.20.2	28.
הבקשה אינה מתקבלת. במידה ויועלו דרישות לדוחות נוספים, הבקשה תידון בעת הצורך במהלך תקופת ההתקשרות	נבקש להגביל את כמות הדו"חות ו/או לחילופין שהמשרד יישא בעלויות הפיתוח.	נספח א' 7.4	29.
המערכות שצוינו יסופקו ע"י הספק הזוכה. על המציעים לתמחר מערכות אלו כחלק מהקמת המוקד.	מערכת ניהול ידע ומערכת רב ערוצית – נבקש להבהיר את תשובתכם לפיה המערכת תסופק על ידי המשרד או על ידי הספק – האם על הספק נדרש לתמחר מראש מערכת כזו?	נספח א', + נספח יג'	30.
מדדי איכות מחושבים חודשית.	האם התחשיב לפרס/קנס הוא שעת/יומי/שבועי או חודשי	נספח יט' 5.3.3.2	31.
במועד הגשת המענה למכרז נדרש לחתום בראשי תיבות בלבד.	הסכם התקשרות צריך להיות חתום בראשי תיבות, לא חתימה מלאה? חתימה למלאה זה אחרי זכייה?	נספח יט' 5.7	32.
כאמור בסעיף 5.9.4 למכרז – במקרה של הצעות שמקבלות ניקוד זהה זכות המשרד לערוך הגרלה בהתאם לנהלים המפורטים בנספח.	האם תוכלו לתת הסבר מה זה נוהל הגרלה לבחירת הזוכה?	נספח יח' 5.9.4	33.
ניתן לבצע את התחשיב לפי 10,042 שיחות.	בטבלת נתוני מענה 2021 בחודש מאי כמות שיחות נענות הינן 8,326. בטבלת התפלגות שעתית של השיחות לחודש מאי 2021 סה"כ שיחות הן 10,042 שיחות. אנא הבהרתכם מהם הנתונים הנכונים.	נספח 2 לתשובות הבהרה	34.
אחוז המענה קיים בדוחות (עמודות אחוז שיחות נענות תוך 60 שניות, אחוז שיחות נענות תוך 90 שניות)	נבקש להוסיף לטבלאות נתוני מענה לפי חודשים גם את נתון אחוז המענה לצורך הבנת היקף השיחות הנכנסות.	נספח 2 לתשובות הבהרה	35.





את מיפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר [מינהל הרכש הממשלתי](#), תחת הלשונית "מכרזים".
יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע ואותו יש להגיש חתום עם ההצעה.

ועדת המכרזים מאשרת את נוסח התשובות כמפורט מעלה:

עו"ד רון אשכנזי – נציג היועצת
המשפטית

עדן נבט – נציגת חשבות המשרד

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה

הריני להצהיר כי קיבלתי את טופס שאלות תשובות והמפרט המתוקן לידיי:

תפקיד	שם המציע	תאריך
עוסק מורשה/מספר זהות/מלכ"ר	חתימה וחותמת	נציג/ה המציע המוסמך/ת
כתובת דואר אלקטרוני-Email	טלפון נוסף/נייד	פקס

